



NEWSLETTER

N° 2/2020

28 février 2020

Introduction

L'évolution de l'indice global de la qualité du travail

Du côté des dimensions négatives (exigences et charges sur le lieu de travail)

Du côté des dimensions positives (ressources et incitations sur le lieu de travail)

Les résultats sur le bien-être et la santé des salariés

Conclusions

L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL PAR LES SALARIÉS EN 2019

Introduction

Afin de mieux comprendre la réalité du monde du travail en mutation et de s'engager en faveur d'un meilleur travail, des informations fiables sont indispensables. Pour cette raison, depuis 2013, la Chambre des salariés (CSL), en collaboration avec l'Université du Luxembourg, interroge régulièrement les salariés au Luxembourg dans l'enquête représentative *Quality of Work Index Luxembourg (QoW)* sur leurs conditions de travail et la qualité de travail au Luxembourg. Les sujets de l'étude *QoW* sont entre autres les exigences et les charges de travail, les heures de travail, la coopération entre col-

lègues, les marges de manœuvre au travail, les possibilités de formation continue et d'avancement, la participation aux décisions dans les entreprises et bien plus encore. L'enquête s'adresse à la fois aux travailleurs résidant au Luxembourg et aux travailleurs frontaliers résidant en Belgique, en France ou en Allemagne. L'enquête est menée depuis 2014 par l'institut des sciences sociales appliquées (infas, Bonn, avec une succursale au Luxembourg), pour le compte de la Chambre des salariés (CSL). Voici la comparaison des principaux résultats sur les 6 dernières années (2014 à 2019).





L'évolution de l'indice global de la qualité du travail

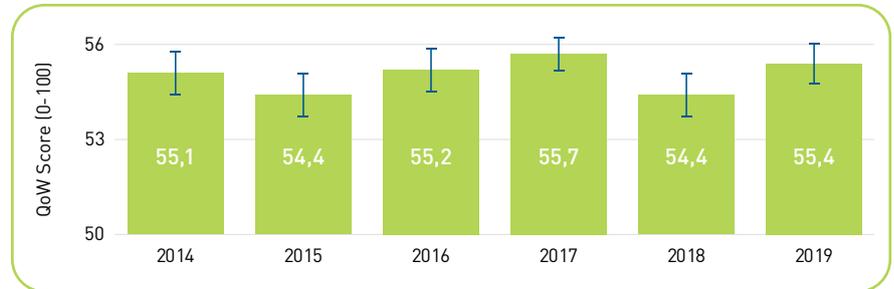
La comparaison est faite sur les 6 dernières années (2014 à 2019). L'indice global du *Quality of Work Index (QoW-Index)* est en augmentation par rapport à l'année 2018 (55,4 points par rapport à 54,4) (**figure 1**).

Globalement, la qualité subjectivement perçue du travail reste à un niveau relativement constant entre 2014 et 2019 (dans la fourchette moyenne). Toutefois, certaines des dimensions individuelles présentent des fluctuations plus importantes.

Du côté des dimensions négatives (exigences et charges sur le lieu de travail)

Le vécu de relations conflictuelles au travail, comme le harcèlement moral et l'esprit de concurrence, sont en diminution par rapport à 2018. Le sentiment de concurrence entre collègues a même diminué de 13% (4,5 points de pourcentage sur l'échelle) depuis 2016. Il semble également que la difficulté

Figure 1 : Évolution du *Quality of Work Index*



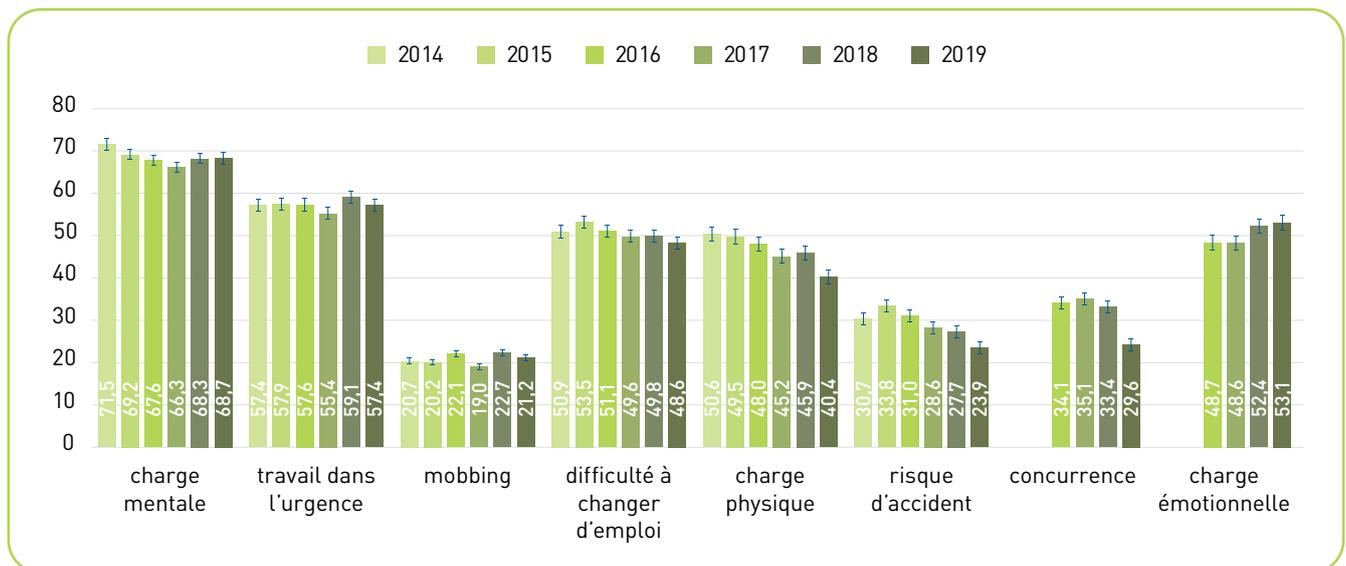
Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019.

éprouvée à changer d'emploi se relâche, mais cette évolution ne peut pas encore être validée à ce stade faute de différences statistiques trop faibles.

Ensuite, l'évaluation de la charge physique s'améliore encore en 2019, de même que celle du risque d'accident. Les charges physiques affichent une baisse de 20% (10,2 points de pourcentage) depuis 2014 et le risque d'accident de 22% (6,8 points de pourcentage) depuis 2014.

Néanmoins, les aspects liés à l'organisation du travail et à la nature psychique des activités professionnelles ne vont pas en s'améliorant. Si la charge mentale au travail et le travail en urgence sont toujours omniprésents, la difficulté émotionnelle du travail a même augmenté de 11% (4,4 points de pourcentage) depuis 2016 (**figure 2**).

Figure 2 : Les exigences et charges sur le lieu de travail



Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019.



Du côté des dimensions positives (ressources et incitations sur le lieu de travail)

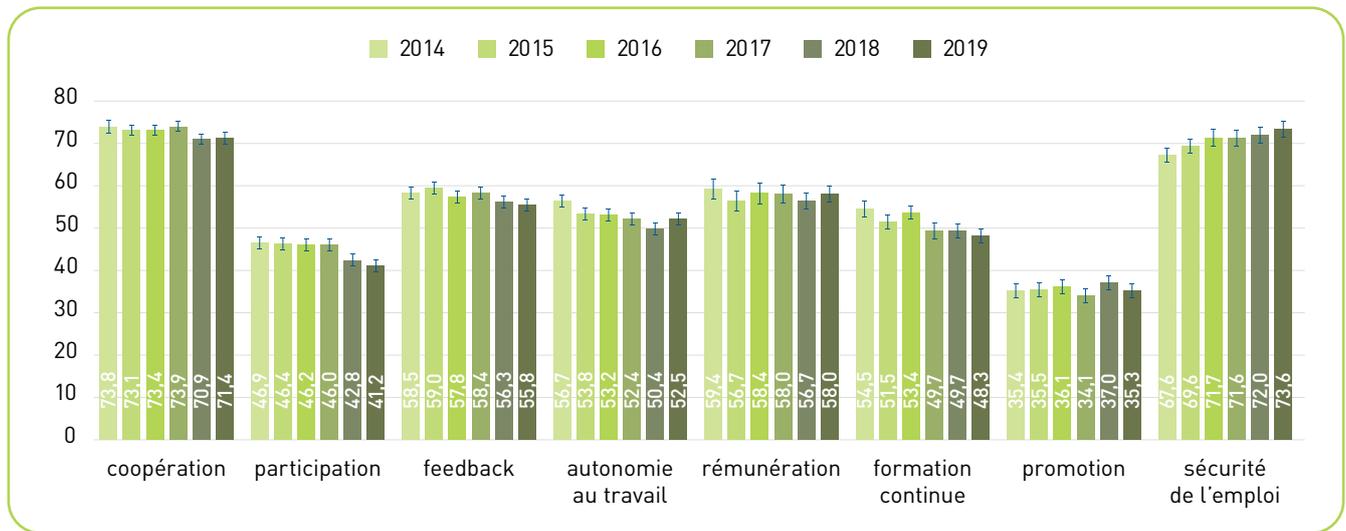
La coopération entre collègues continue à être évaluée de manière très positive, mais est restée stable depuis 2014. L'autonomie sur le lieu de tra-

vail est perçue comme légèrement plus positive que l'année précédente, tout comme la sécurité de l'emploi qui a encore gagné en importance pour s'établir à un niveau record.

En revanche, d'autres aspects ayant un impact positif sur la qualité du tra-

vail, tels que la participation à la prise de décision, le retour d'information et la formation continue, montrent une diminution progressive depuis le début de la collecte des données. Les possibilités d'avancement sont considérées comme moins favorables que l'année précédente (figure 3).

Figure 3 : Les ressources et incitations sur le lieu de travail

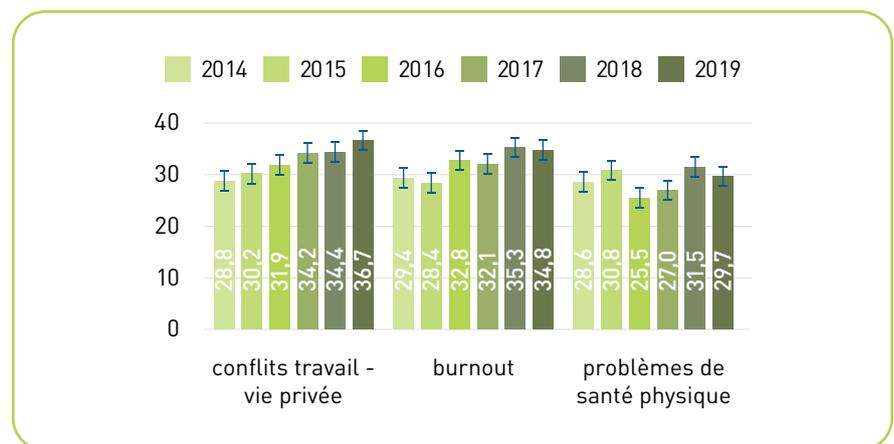


Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019.

Les résultats sur le bien-être et la santé des salariés

La tendance dans l'évaluation des conflits entre le travail et la vie personnelle en dehors du travail se poursuit et atteint un nouveau sommet avec un score de 27% plus élevé qu'en 2014 (7,9 points de plus depuis 2014) (figure 4).

Figure 4 : Les dimensions négatives du bien-être



Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019.

Les chiffres relatifs à la motivation au travail et au bien-être, ainsi qu'au risque d'épuisement professionnel (burnout), restent au même niveau que l'année précédente. Néanmoins, sur les 6 ans d'enquête le risque de burnout parmi les participants a augmenté de 18% (figure 5).

La satisfaction au travail (63,1 sur 100) est de nouveau à un niveau plus élevé qu'en 2018 (60,6 sur 100), mais n'atteint pas le niveau le plus élevé (65,5 sur 100 en 2017) depuis le début de l'enquête.

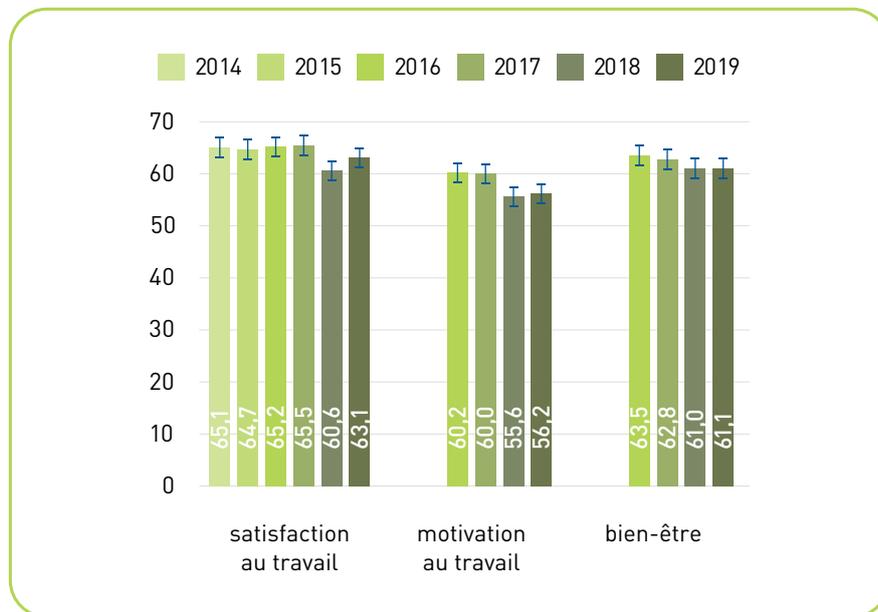
L'évaluation globale des problèmes de santé physique en 2019 (29,7 sur 100) est un peu moins pessimiste qu'en 2018 (31,5 sur 100). La tendance n'est pas très claire dans l'ensemble pour cette dimension, mais quand on regarde dans les détails, les symptômes physiques du stress sont en augmentation (ex.: problèmes d'estomac, ou de sommeil) depuis les dernières années.

Conclusions

La tendance globale à la réduction de la charge physique se poursuit, de même que la diminution du risque d'accident. Des équipements modernes et des règles plus strictes améliorent la sécurité et les conditions de travail.

Tandis que les exigences cognitives et la pression du temps restent élevées, les exigences émotionnelles du travail augmentent.

Figure 5 : Les dimensions positives du bien-être



Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019.

Le stress n'est donc pas prêt à diminuer ce que montrent aussi les symptômes physiques de stress qui augmentent.

Nous sommes également exposés à un flot croissant d'informations, tout le monde reçoit un grand nombre de courriels et de messages par jour. La communication personnelle en souffre.

De nombreux salariés souhaitent plus de retour personnel sur le travail effectué par les supérieurs et les collègues, ainsi que d'avoir des possibilités de codétermination.

La conciliation de la vie professionnelle et personnelle devient de plus en plus difficile et s'avère être le principal défi pour les salariés luxembourgeois.

Références

CSL (Chambre des salariés du Luxembourg) [2019] : Chambre des salariés du Luxembourg, 7^e enquête nationale du Quality of Work Index Luxembourg : résumé de la présentation du 30 novembre 2019. [Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : <https://www.csl.lu/fr/telechargements/publications/a8c694043e>.

Sischka, P., & Steffgen, G. (2019). *Zwischenbericht zur Erhebung 2019*. Luxembourg: Université du Luxembourg.



Méthode

Pour l'étude *Quality of Work Index* sur la situation et la qualité de travail des salariés au Luxembourg, près de 1.500 salariés ont été interrogés depuis 2013 par téléphone (CATI), par l'institut Infas (depuis 2014) pour le compte de la Chambre des salariés Luxembourg et de l'Université du Luxembourg : INSIDE (Tableau 1). Toutefois, la collecte des données a été confiée à un autre institut à partir de 2014. La comparaison des données de 2013 avec celles de 2014 à 2019 doit donc être effectuée avec prudence.

Tableau 1 : Méthodologie de l'enquête

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg
Conception, réalisation, analyse	Université de Luxembourg : INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut Infas, avant TNS-ILRES
Procédure d'enquête	Enquête par téléphone (CATI) et en ligne (CAWI) en luxembourgeois, allemand, français, portugais, et anglais. (À côté de la version par téléphone, une version en ligne de l'enquête est proposée depuis 2018).
Échantillon	2014 : 1.532 participants, 2015 : 1.526 participants, 2016 : 1.506 participants, 2017 : 1.522 participant, 2018 : 1.689 participants, 2019 : 1.495 participants.
Classification CITP des professions	L'activité professionnelle est définie selon une question à trois niveaux de réponse, permettant de la catégoriser selon les classifications de la norme <i>International Standard Classification of Occupations (ISCO-08)</i> . Ce n'est pas seulement la désignation d'un métier qui est saisie, mais bien l'activité professionnelle dans son ensemble. Grâce au codage CITP, la notion d'activité peut être prise dans le sens économique.
Échelles sur les exigences et charges sur le lieu de travail (de 2014 à 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Charge mentale : 2 items ; alpha de Cronbach : entre 0,55 et 0,65 • Contraintes de temps : 1 item • Concurrence : 4 items ; alpha de Cronbach : entre 0,79 et 0,85 • Harcèlement moral : 5 items ; alpha de Cronbach : entre 0,71 et 0,78 • Charge émotionnelle : 2 items ; alpha de Cronbach : entre 0,79 et 0,85 • Risque d'accident : 1 item • Charge physique : 1 item • Difficulté à changer d'emploi : 1 item
Ressources et incitations sur le lieu de travail (de 2014 à 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Coopération : 2 items ; alpha de Cronbach : entre 0,62 et 0,66 • Participation : 1 item • Feedback : 1 item • Autonomie : 2 items ; alpha de Cronbach : entre 0,51 et 0,60 • Revenus : 2 items ; alpha de Cronbach : entre 0,82 et 0,90 • Formation continue : 1 item • Promotion : 1 item • Sécurité de l'emploi : 1 item
Échelles relatives au bien-être (de 2014 à 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction au travail : 3 items ; alpha de Cronbach : entre 0,79 et 0,83 • Motivation au travail (sous-échelle <i>Vigor</i> de l'échelle Utrecht Work Engagement Scale ; Schaufeli et al., 2006) : 3 items ; alpha de Cronbach : entre 0,65 et 0,71 • Burnout : 4 items ; alpha de Cronbach : entre 0,75 et 0,81 • Bien-être général (indice de bien-être WHO-5, World Health Organization, 1998) : 5 items ; alpha de Cronbach : entre 0,83 et 0,87

Chambre des salariés

David.Buechel@csl.lu
T +352 27 494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu
T +352 27 494 200